

WYNIKI BADAŃ DOTYCZĄCE OPINII UŻYTKOWNIKÓW KOMPUTEROWEGO KATALOGU ZBIORÓW BIBLIOTEKI JAGIELLOŃSKIEJ

Na terenie Biblioteki Jagiellońskiej przeprowadzono dwukrotnie ankietę, która miała na celu zbadanie, w jakim stopniu język haseł przedmiotowych (jhp) Katalogu Automatycznego Bibliotek Akademickich (KABA) jest wykorzystywany przy wyszukiwaniu informacji w Komputerowym Katalogu Zbiorów Biblioteki Uniwersytetu Jagiellońskiego, zamawianiu dokumentów, a więc – w jakim zakresie służy zaspokojeniu potrzeb informacyjnych użytkowników oraz w jakim stopniu czytelnicy korzystają z tradycyjnych kartkowych katalogów rzeczowych.

Badania przeprowadzono, posługując się kwestionariuszami: przy pierwszej ankiecie – w formie drukowanej, a także elektronicznej; przy drugiej ankiecie – tylko kwestionariuszami w formie elektronicznej. Uzyskano odpowiedzi od 1259 respondentów. W całości zgromadzonego materiału badawczego ankiety elektroniczne stanowiły 97%, a papierowe 3%.

Formularz ankiety w formie drukowanej dostępny był w Katalogu Rzeczowym oraz w Wypożyczalni, natomiast w formie elektronicznej zamieszczony został na stronie domowej Biblioteki Jagiellońskiej, a później bezpośrednio na stronie Komputerowego Katalogu Zbiorów Biblioteki Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Ostateczna forma ankiety zawierała 21 pytań. Pytania w większości miały formę zamkniętą. W jednym pytaniu pozostawiono możliwość swobodnej wypowiedzi ankietowanego.

Wyniki badań dotyczące kwestii objętych pytaniami zamkniętymi

Pytanie 1: *Kim jesteś? Podaj swoją płęć.*

Na to pytanie odpowiedziało 91,5% badanych, w tym 63% stanowiły kobiety, a 37% mężczyźni. Największą grupę badawczą (79%) stanowili studenci: studenci V roku – 23%, studenci IV roku – 21%, studenci III roku – 20%, studenci II roku – 11%, stu-

denci I roku – 3%, a 1% nie zaznaczyło roku studiów. Pozostała grupa respondentów to doktoranci – 9%, pracownicy naukowci – 8%, bibliotekarze – 1%, pozostali użytkownicy – 3%. Główną grupę stanowili studenci kierunków humanistycznych – 53%, kierunki ścisłe reprezentowało – 14%, a kierunki medyczne – 2%. Natomiast 31% nie zaznaczyło kierunków studiów.

Pytanie 2: Jak często korzystasz z katalogów kartkowych?

Na to pytanie odpowiedziało 1109 ankietowanych, do wyboru mieli odpowiedzi: *często, rzadko, nigdy*. Wśród badanych 26% zadeklarowało, że często korzysta z katalogów kartkowych, 40% rzadko, a 34% nigdy.

Pytanie 3: Czy korzystasz z tradycyjnych katalogów rzeczowych?

Odpowiedzi *tak* udzieliło – 29% respondentów, a odpowiedzi *nie* – 71% respondentów.

Pytanie 4: Jak często korzystasz z Komputerowego Katalogu Zbiorów Biblioteki UJ?

Wśród badanych 60% zaznaczyło, że korzysta *codziennie* lub co najmniej *raz na tydzień*. *Rzadziej niż raz na tydzień* korzysta – 31%, *rzadziej niż raz na miesiąc, ale co najmniej raz na semestr* – 8%. Po 0,4% zaznaczono odpowiedzi: *rzadziej niż raz na semestr, pierwszy raz i nie korzystam*.

Pytanie 5: Z jakich typów wyszukiwania korzystasz w Komputerowym Katalogu Zbiorów Bibliotek UJ?

W tym pytaniu wskazano cztery możliwości wyszukiwania przez: *autora, tytuł, słowa kluczowe* i przez *hasła przedmiotowe*. Wyszukiwanie przez *hasło przedmiotowe* znalazło się na trzeciej pozycji po wyszukiwaniu przez *autora* i *tytuł*, ale przed wyszukiwaniem przez *słowo kluczowe*.

T a b e l a 1. Typy wyszukiwania

Treść	Często	Rzadko	Nigdy
Autor	93%	6%	1%
Tytuł	87%	12%	1%
Słowa kluczowe	32%	49%	19%
Hasła przedmiotowe	46%	35%	19%

Pytanie 6: Co robisz, gdy nie znasz autora lub tytułu?

W tym pytaniu czytelnicy mieli do wyboru dwie odpowiedzi: *rezygnuję z szukania i szukam dalej*. Odpowiedź *szukam dalej* zaznaczyło – 83% osób, *rezygnuję z szukania* – 17%.

Pytanie 7: Jeżeli szukasz w katalogu, nie używając kategorii autor lub tytuł, to szukasz przez:

Badani mieli do wyboru cztery kategorie: *hasło przedmiotowe*, *sygnaturę*, *słowa kluczowe* i *inną niezdefiniowaną możliwość*. Można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź. Czytelnicy najczęściej zaznaczali kategorię: *hasło przedmiotowe* (587 wskazań), *słowa kluczowe* (398 wskazań), *sygnatura* (45 wskazań) i *inaczej* (3 wskazania). Wyniki wskazują, że czytelnicy częściej wyszukują daną pozycję przez *hasła przedmiotowe* niż *słowa kluczowe*.

Pytanie 8: Czy korzystasz z haseł przedmiotowych KABA i MeSH?

Z haseł przedmiotowych KABA korzysta – 72% pytanych, a z haseł MeSH – tylko 19% pytanych.

Pytanie 9: Jak często stosujesz hasła przedmiotowe w porównaniu z wyszukiwaniem przez autora lub tytuł?

Od czytelników uzyskano odpowiedzi: *częściej* – 9%, *równie często* – 16%, *rzadziej* – 58%, *nie korzystam* – 17%.

Pytanie 10: Gdy szukasz książki przez hasło przedmiotowe, rozpoczynasz od...?

Od *hasła ogólnego* zaczyna poszukiwania 19% ankietowanych, od *hasła od razu odpowiadającego szukanej tematyce* – 67%, *nie korzysta* – 14%.

Pytanie 11: Jak szukasz potrzebnej Ci książki za pomocą haseł przedmiotowych i który ze sposobów stosujesz najczęściej?

T a b e l a 1. Sposoby szukania za pomocą haseł przedmiotowych

Treść	Często	Rzadko	Nigdy
Przewijam kolejne okna z indeksami haseł	468	248	210
Uzupełniam hasło wyrażeniami typu: „aspekt ekonomiczny” lub „1990–”	315	194	165

Korzystam z odsyłaczy do innych haseł (znak + przy hasle)	255	211	130
Czytam uwagi o zakresie stosowania haseł	135	436	278
Wpisuję hasło i otwieram okno z listą książek	420	284	127
Inaczej	49	240	169

Pytanie 12: Jak często hasła przedmiotowe pozwalają dotrzeć do poszukiwanej informacji?

Większość badanych, bo aż 63%, odpowiedziała, że *często* hasła przedmiotowe pozwalają dotrzeć do poszukiwanej informacji. Pozostała grupa zaznaczyła odpowiedzi: *rzadko* – 29%, a *nigdy* 8%.

Pytanie 13: Czy wiesz, że czasem system odsyła Cię do innej formy hasła niż ta, którą pierwotnie wpisałeś?

Na to pytanie ankietowani odpowiedzieli: *tak* – 72%, *nie* – 28%.

Pytanie 14: Czy korzystasz z haseł powiązanych z danym tematem? Na przykład: Literatura zobacz Książki i czytanie?

Na to pytanie ankietowe *tak* odpowiedziało 66% badanych, a 34% wskazało odpowiedź *nie*.

Pytanie 15: Czy książki, do których prowadziły hasła przedmiotowe, były zgodne z Twoimi oczekiwaniami?

Odpowiedź *często* wskazało 60% respondentów, natomiast 32% wybrało *rzadko*, a pozostałe *nigdy*.

Pytanie 16: Co utrudnia Ci wyszukiwanie za pomocą haseł przedmiotowych?

W tym pytaniu można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź. Ankietowani najczęściej zaznaczali: *hasła określają tematykę zbyt ogólnie* (437 wskazań), *brak wyodrębnienia haseł z poszczególnych dziedzin wiedzy* (394 wskazania), *terminy haseł nie są zgodne z używanym słownictwem* (268 wskazań), *układ katalogu nie jest czytelny* (224 wskazania), *hasła określają tematykę zbyt szczegółowo* (194 wskazania).

Pytanie 17: Czy korzystasz z instrukcji dotyczącej wyszukiwania według haseł przedmiotowych?

W tym pytaniu 256 osób zaznaczyło, że korzysta z instrukcji dotyczącej wyszukiwania według haseł przedmiotowych, a 455 korzysta z pomocy bibliotekarza.

Pytanie 18: Czy instrukcja dotycząca wyszukiwania według haseł przedmiotowych pomaga w korzystaniu z Komputerowego Katalogu Zbiorów Bibliotek UJ?

Odpowiedzi *tak* udzieliło – 32% respondentów, *nie* – 14%, *nie mam zadania* – 53%.

Pytanie 19: Czy taka instrukcja powinna ukazywać się na stronie internetowej BJ?

Tak – 71%, *nie* – 6%, *nie mam zdania* – 23%. W trakcie przeprowadzania ankiety zamieszczono na stronie domowej BJ instrukcję dotyczącą wyszukiwania według haseł przedmiotowych.

Pytanie 20: Czy wziąłbyś udział w szkoleniu na temat sposobu korzystania z haseł przedmiotowych?

Wśród badanych 68% zadeklarowało chęć udziału w szkoleniu, a 31% odpowiedziało *nie*.

Wyniki badań dotyczące poprawy skuteczności wyszukiwania haseł przedmiotowych objętych pytaniem otwartym

Pytanie 21: Co biblioteka mogłaby zrobić, aby poprawić skuteczność wyszukiwania przedmiotowego?

W tym pytaniu pozostawiono możliwość swobodnej wypowiedzi. Ankietowani wpisywali najróżniejsze postulaty. Wypowiedzi badanych można podzielić w następujący sposób:

1) w zakresie skuteczności wyszukiwania haseł przedmiotowych

- *bardziej szczegółowe opracowanie rzeczowe dokumentów*
- *przy wyszukiwaniu dodać opcję „wyświetlaj tylko dostępne do wypożyczenia”*
- *hasła powinny być bardziej ogólne*
- *pogrupować hasła według dziedzin (możliwość przeglądania ogólnych haseł i możliwość wchodzenia w poszczególne kategorie)*
- *zmienić układ katalogu na bardziej czytelny*

- wprowadzić wszystkie książki i czasopisma do katalogu komputerowego
- umożliwić opcję wyszukiwania danego słowa niezależnie od jego odmiany gramatycznej (np. szukam czegokolwiek, co ma w tytule „smak”, system wyszuka tytuły, np.: posmak, smakuje, smakiem)
- rozbudować system helpów
- po wyborze hasła mogłoby się ukazać „drzewko odsyłaczy”
- możliwość przeglądania ogólnych haseł i wchodzenie w poszczególne kategorie
- aby w indeksie ukazywały się książki, które są na terenie BJ, a nie w bibliotekach instytutowych czy w bibliotece CM
- przedstawić hierarchię i krótki opis haseł
- stosować jakiś system pracy, aby mieć dostęp do spisu treści każdej książki, albo dodać abstrakt
- czemu nie mam haseł Kielce – kultura, tylko Kielce – życie intelektualne
- uniwersytet – ciało pedagogiczne – to śmiesznie brzmi
- używać słownictwa zgodnego ze stosowaną terminologią, jak np.: Kwiaty – ikonografia, a nie kwiaty – tematy, motywy
- wprowadzić nowe nazewnictwo
- w bibliotece można usprawnić wszystko – BJ to jesień średniowiecza
- czasem książki klasyfikowane są wg zupełnie nieaktualnych kryteriów, używa się przestarzałych terminów
- ograniczyć wyświetlanie pozycji niezwiązanych z szukanym przedmiotem
- nie mogę wszystkiego odnaleźć
- trochę skomplikowane hasła
- niezrozumiały układ haseł

2) w zakresie jakości usług oferowanych przez Bibliotekę Jagiellońską

- dajcie informację w językach obcych, jak chodzić po bibliotece
- pierwsza moja wizyta to koszmar – nikt nie znał języka angielskiego
- ochronę prosiłem o pomoc, ale nie znali angielskiego
- po kilkudziesięciu minutach zadzwoniono po bibliotekarza, pokazał mi, gdzie są katalogi oraz czytelnia
- nie macie nawet informacji nad szatnią
- nie wiedziałam, gdzie zostawić rzeczy
- zamieście drogowskazy, jak poruszać się po „Jagiellonce”
- znalezienie czytelni głównej dla początkującego graniczy z cudem
- brak kolorowych ulotek z informacją, jak poruszać się po bibliotece
- fatalna obsługa na parterze w punkcie wydawania kart, ogromny formalizm!!!
Dramat
- od ochroniarzy i szatniarek zacznijcie... Potem przyjdzie czas na skuteczność wyszukiwania przedmiotowego
- brak informacji na parterze
- na YouTube wrzucić filmik z instrukcją

- *postawcie przed wejściem komputer multimedialny z instrukcją, jak poruszać się po „Jagiellonce”*
- *wydajcie jakieś fajne kolorowe ulotki z obrazkami – ale nie takie przegadane*
- *rzucić kolorowe ulotki z instrukcją*
- *zamieścić prezentację na Flesh*
- *instrukcje umieszczone obok komputera są niezrozumiałe*
- *przygotujcie jakieś schematy, a nie opisy, nie mam czasu na wgryzanie się w nie*
- *przydługawe opisy w instrukcji*
- *instrukcja wyszukiwania nie jest dla mnie zrozumiała*
- *szukam na oślep informacji. Denna instrukcja*
- *może ktoś mi może pomóc w wyszukiwaniu, jestem pierwszy raz*
- *przejrzyste plansze – nie suchy opis*
- *pomocny bibliotekarz przy każdym komputerze*
- *chcę pomocy bibliotekarza*
- *chciałam przed zajęciami zwrócić książkę, a wypożyczalnia była zamknięta*
- *nie rozumiem zasady późniejszego otwierania i wcześniejszego zamykania wypożyczalni*
- *jeśli jest kod na karcie bibliotecznej – to czemu bawicie się w rewersy, chrońcie lasy!!!*
- *może sami będziemy zwracać książki – ominiemy kolejki przed wypożyczalnią*
- *wolę skorzystać z instytutowej*
- *jakieś złe babsko na mnie wrzeszczało w szatni*
- *ochrona stojąca przy windzie i schodach – czułam się jak złodziej*
- *ochrona przeglądała moje książki – koszmar*
- *ustawcie jakieś wygodne foteliki na piętrach, aby móc wypić kawę*
- *skazani na bufet o wyglądzie baru szybkiej obsługi*
- *brak przytulnych kącików na rozmowy ze znajomymi*
- *więcej automatów z kawą i z innymi napojami*
- *otwórzcie konkurencyjny barek z niższymi cenami*
- *ceny w bufecie to horror*
- *nie mam gdzie zjeść kanapki*
- *za darmo dla każdego red bull*
- *czasem chcę wyjść na chwilę z czytelnii i nie mam gdzie zjeść lub napić się herbaty – brak zacisznych miejsc lub ławek na piętrach*
- *wasz barek nie na kieszeń studenta!!!*
- *chciałabym poczytać książkę przy kawie*
- *brakuje mi przytulnych miejsc*
- *automaty do kawy na każdym piętrze, aby nie schodzić do barku*
- *dajcie stanowisko z czytnikami – to sami będziemy zwracać książki*
- *kolejki do wypożyczalni to wasza porażka*
- *chcę tylko zwrócić jedną książkę, a stoję w kilometrowej kolejce*
- *wydłużyć czas pracy wypożyczalni*
- *20 groszy!!!! za ksero, jak na mieście jest po 7 groszy*
- *cennik w ksero to rozbój w biały dzień*

- *dziś u was skserowałam książkę i straciłam majątek*
- *wydzielcie ze zbiorów podręczniki*
- *nie wypożyczać książek potrzebnych do egzaminów*
- *podręczniki wypożyczać tylko na noc*
- *co przyjdę do „Jagiellonki”, to brak książek potrzebnych do egzaminów*
- *podręczniki i obowiązujące lektury wypożyczajcie tylko w czytelnich*
- *pomyślcie o małych stolikach przy księgozbiorze podręcznym w lektorium*

3) w zakresie szkoleń dla czytelników Biblioteki Jagiellońskiej

- *po wykładach przydałoby się szkolenie przy komputerze*
- *chciałbym być indywidualnie przeszkolony przez bibliotekarza*
- *byłem na szkoleniu bibliotecznym z całą grupą, nie ma to sensu, chciałbym zapisać się na indywidualne przeszkolenie lub w mniejszej grupie*
- *proszę o przeszkolenie mnie, jak wyszukiwać książki z socjologii*
- *uważam, że powinna znajdować się w pobliżu kompetentna osoba, która w jasny sposób przekazałaby wiadomości na temat wyszukiwania pozycji*
- *dobrze, że mogę skorzystać z pomocy bibliotekarza przy wyszukiwaniu pozycji*
- *proszę o pomoc bibliotekarzy, dzięki nim znajduję wiele pozycji*
- *zorganizować szkolenia lub zamieścić prezentację, np. we Flash*
- *zróbcie film ze szkolenia bibliotecznego i zamieście go na waszej stronie*
- *kolorowa instrukcja do przeszukiwań katalogów*
- *nie mam czasu przychodzić na wykłady Ars Quaerendi, w tych godzinach mam zajęcia, może jakieś szkolenie przez internet*
- *animowany filmik, jak korzystać z katalogu ☺*

Pojawiły się też pozytywne uwagi na temat katalogu przedmiotowego:

- *mnie takie wyszukiwanie w pełni satysfakcjonuje*
- *tak w ogóle jesteście świetni*
- *w dużej mierze jestem zadowolona. Nie mam problemów ze znalezieniem interesujących mnie książek w danej tematyce, nawet jeżeli nie znam autora czy tytułu*
- *katalog całkiem dobrze spełnia moje potrzeby, czasem brakuje tylko informacji, że dana pozycja jest zgubiona lub niedostępna*

Wnioski z badań

1. Wyniki ankiety wykazały, że respondenci bardzo często korzystają z Komputerowego Katalogu Zbiorów UJ. Stosunkowo wielu czytelników korzysta równocześnie z tradycyjnych katalogów kartkowych, w tym z katalogów rzeczowych.

2. Czytelnicy najczęściej wyszukują dokumenty poprzez autora i tytuł. Jednak bardzo często, nie znając tytułu, wykorzystują inne możliwości wyszukiwania. Inaczej niż w innych bibliotekach stosunkowo często czytelnicy BJ korzystają z haseł przedmiotowych. Wyszukiwanie przez hasła przedmiotowe znalazło się na trzecim miejscu, znacznie wyprzedzając słowa kluczowe. Czytelnicy podkreślają skuteczność wyszukiwania poprzez hasła przedmiotowe, wykazują dużą wiedzę związaną z jhp KABA. Mogą na to wpływać następujące czynniki:
 - a) wielu studentów ostatnich lat poszukuje bardziej skomplikowanych informacji, wymagających zaawansowanych metod w wyszukiwaniu komputerowym;
 - b) czytelnicy podkreślali, że korzystają z pomocy bibliotekarzy w katalogach, w Oddziale Informacji Naukowej oraz wykładów o jhp KABA w ramach wykładów Ars Quaerendi.
3. Utrudnienia z wyszukiwaniem jhp KABA są związane:
 - a) z samym językiem KABA, jego specyfiką, terminologią, budową haseł oraz ograniczeniami systemu komputerowego VTLS;
 - b) badania wykazały, że część czytelników przy wyszukiwaniu przedmiotowym stosunkowo rzadko czyta uwagi o stosowaniu hasła i nie korzysta z odsyłaczy, określników – wpisując tylko ogólne hasło;
 - c) ankietowanym podczas wyszukiwania pozycji przeszkadza stosowanie przestarzałej terminologii przy rzeczowym opracowaniu dokumentów (np.: Uniwersytet – ciało pedagogiczne).
4. Czytelnicy postulowali, aby hasła przedmiotowe były pogrupowane według dziedzin. Nie jest to możliwe w przypadku języka haseł przedmiotowych, który jest językiem wyszczególniającym (w odróżnieniu od klasyfikacji systematyzujących wiedzę, np.: w tradycyjnym katalogu systematycznym).
5. Z jednej strony czytelnicy w ankiecie deklarowali, że przy wyszukiwaniu od razu wprowadzają hasła przedmiotowe dotyczące tematyki książki (a nie hasła ogólne). Z drugiej strony podkreślają, że hasła przedmiotowe są zbyt ogólne, sugerując większe uszczegółowienie. Kwestią otwartą pozostaje rozumienie pojęcia „szczegółowości” przez czytelników oraz głębokość indeksowania przedmiotowego dokumentów.
6. Postulaty czytelników związane z jhp KABA będą służyć dalszej modyfikacji i uproszczeniu tego języka. Jego modyfikacja jest procesem permanentnym, a o ich przeprowadzeniu decyduje zespół jhp KABA przy Centrum NUKAT (Narodowy Uniwersalny Katalog Centralny) w BUW w Warszawie oraz Zespół Konsultacyjny jhp KABA, reprezentowany przez bibliotekarzy z różnych bibliotek akademickich, w którego pracach uczestniczą dwie osoby z OOP ZN BJ.
7. Badani zasugerowali przeniesienie Oddziału Informacji Naukowej wraz z katalogami z pierwszego piętra na parter budynku. Dzięki takiemu zabiegowi użytkownicy już od wejścia do biblioteki będą mieli kontakt z fachowym personelem, potrafiącym udzielić potrzebnych informacji również w językach

obcych. Przeniesienie tych oddziałów na parter według respondentów zaoszczędzi ich czas i zmniejszy formalności związane z pozostawieniem rzeczy w szatni, przechodzeniem przez stanowiska ochrony. Chcą w ten sposób ograniczyć czas na uzyskanie informacji do minimum. Dzisiaj czytelnik chcący tylko skorzystać z katalogów kartkowych, internetu lub otrzymać informację musi pozostawić rzeczy w szatni. Respondenci podkreślają w swoich wypowiedziach potrzebę szybkiego dostępu do informacji, a często ich pierwszy kontakt był z ochroną lub szatniarzem – to im zadawali pierwsze pytania, jak poruszać się po bibliotece.

8. Ankietowani zaproponowali umieszczenie przy wejściu do biblioteki ulotek informacyjnych w językach obcych. W ankiecie udział wzięli także obco-krajowcy, będący stypendystami Uniwersytetu Jagiellońskiego, użalający się na poczucie zagubienia w trakcie swojego pierwszego pobytu w Bibliotece Jagiellońskiej. Podkreślali oni brak na parterze ulotek informacyjnych w językach obcych oraz personelu potrafiącego udzielić informacji o poruszaniu się po bibliotece w języku angielskim. Potrzebny jest przejrzysty system informacji wizualnej umożliwiający szybką orientację w topografii budynku. Czytelnicy postulują, aby przed wejściem do biblioteki stał kiosk informacyjny, który pozwoliłby użytkownikom przybywającym pierwszy raz do Biblioteki Jagiellońskiej zapoznać się z rozkładem pomieszczeń w budynku. W takim kiosku można zamieścić zdjęcia poszczególnych pomieszczeń oraz instrukcję dotyczącą wypożyczania książek. Z badań wynika, że na czytelników bardziej oddziałuje informacja w formie obrazów niż suchy opis. Pojawiała się propozycja zamieszczenia krótkiego filmu na stronie internetowej biblioteki lub wykorzystania *YouTube* do instruowania czytelników, w jaki sposób mogą korzystać z katalogów, wypożyczać książki i poruszać się po Bibliotece Jagiellońskiej. Użytkownik pragnie, aby już od samego wejścia do biblioteki został miło potraktowany, otoczony opieką i otrzymał kompetentną informację. Poczucie zagubienia w bibliotece zniechęca niektórych ankietowanych do odwiedzenia naszej instytucji. Wpływa to na negatywny, nieprzyjazny wizerunek naszej biblioteki. Rola bibliotekarza powinna zatem polegać na zapewnieniu czytelnikowi komfortu, pomocy w pokonaniu lęków, obaw oraz zaspokojeniu jego potrzeb.
9. Badani uważają, że w Bibliotece Jagiellońskiej powinno się zaaranżować zaciszne miejsca, tak aby w spokoju czytelnicy mogli wypić kawę, przerzucić notatki czy porozmawiać ze znajomymi. Czasem sam widzę, jak czytelnicy prowadzą rozmowy towarzyskie przy stanowiskach komputerowych w czytelni profesorskiej lub europejskiej. Na piętrach nigdzie poza czytelniami nie ma ławek, krzeseł, na których można by usiąść, porozmawiać czy coś zjeść, wypić kawę, nie schodząc do bufetu znajdującego się na parterze. Od czasu przeprowadzenia ankiety z pięter usunięto automaty z kawą.
10. Udręką dla czytelników są kolejki do wypożyczalni oraz punktu wydawania kart bibliotecznych. Czytelnicy zaproponowali otwarcie stanowisk, przy których sami mogliby zwrócić książki, omijając kolejkę. Dyrekcja Biblioteki

Jagiellońskiej powinna przeanalizować problem kolejek do wypożyczalni – może należy rozważyć zainstalowanie systemu identyfikacji za pomocą fal radiowych – RFID, jak zrobiono to już w kilku nowoczesnych bibliotekach w Polsce – dzięki takiemu systemowi wypożyczenie lub oddanie książki zajmuje kilkanaście sekund. Taki system pozwoliłby na skrócenie czasu stania w kolejce po książkę – co jest bardzo ważne w okresach dużego nasilenia ruchu.

11. Respondenci postulowali zakupienie przez bibliotekę większej liczby podręczników. W ankiecie pojawia się wielokrotnie postulat o zwiększenie ilości zakupów podręczników.
12. Czytelnicy zaproponowali wyodrębnienie ze zbiorów biblioteki podręczników obowiązujących do egzaminów, ćwiczeń oraz o przeniesienie ich do czytelni z bezpośrednim dostępem, aby każdy czytelnik mógł skorzystać z księgozbioru i przygotować się do zajęć. Proszono w ankiecie, aby tak wyodrębnione książki nie były wypożyczane na zewnątrz lub ograniczyć ich wypożyczanie tylko na noc. Pojawiła się propozycja zainstalowania małych stolików przy księgozborze podręcznym w lektorium – w ten sposób czytelnik mógłby spokojnie przejrzeć książkę przy półce.
13. Użytkownicy proszą o dostęp do tańszych kopiarek i skanerów. Czytelnicy są niezadowoleni z cennika usług kserograficznych, zwłaszcza że książek wypożyczonych do czytelni nie mogą wynieść na zewnątrz biblioteki – w takiej sytuacji zmuszeni są do korzystania z drogiego ksero, co wzbudza wśród studentów niezadowolenie.
14. Respondenci postulowali wprowadzenie komunikatorów na stronę internetową Biblioteki Jagiellońskiej. Jak wynika z ankiety, coraz częściej nasi czytelnicy zamawiają książki oraz wyszukują informacje za pomocą internetu z domu lub uczelni. Czasami czytelnicy nie wiedzą, gdzie mogą znaleźć potrzebne wiadomości, dlatego chcą, aby na stronie internetowej Biblioteki Jagiellońskiej zainstalować komunikatory, np. GG, Skype, Tlen, kamerę internetową, które stały się nową formą dialogu. Komunikatory dałyby użytkownikom możliwość szybkiego zwrócenia się bezpośrednio do pracownika biblioteki z prośbą o pomoc. Natomiast bibliotekarz, pozostający w kontakcie z czytelnikiem „w czasie rzeczywistym”, będzie miał możliwość na bieżąco poprzez komunikatory wyjaśnić wątpliwości, przeprowadzić równoległe poszukiwania, szybko przesłać konkretne linki. Kamera internetowa, połączenie głosowe zapewni stały kontakt czytelnika z bibliotekarzem. Dobry kontakt pomiędzy pracownikiem biblioteki a jej użytkownikiem zapewni lepszy dostęp do informacji, a tym samym przyczyni się do intensywniejszego wykorzystania zbiorów. Z badań wynika, że często nie chodzi o rzeczywisty brak źródeł w bibliotece, ale o nieumiejętność dotarcia do nich. Kontakt przez komunikatory to szansa dla nas na zaprezentowanie się jako wykwalifikowani bibliotekarze, służący wiedzą oraz umiejętnościami pomocnymi czytelnikom.
15. Wśród przebadanych aż 75% zadeklarowało chęć udziału w szkoleniach. Zainteresowani są zarówno studenci pierwszych lat studiów, jak i doświad-

czeni czytelnicy, poszukujący bardziej skomplikowanych informacji, wymagających zaawansowanych metod w wyszukiwaniu komputerowym. Czarno-białe instrukcje składające się tylko z samych opisów nie są już wystarczające dla czytelników. Instrukcję bez wykresów, zdjęć, animacji uważają oni za „przegadaną” i nie mają czasu na jej czytanie, a dla części jest niezrozumiała, zbyt zawiła. Dlatego musimy zaproponować naszym czytelnikom różne formy szkoleń, wykorzystując do tego celu nowe technologie informacyjne. Musimy zastanowić się również nad połączeniem wykładów Ars Quaerendi ze szkoleniami przy komputerze w grupach jedno- lub trzyosobowych. Aktywna współpraca pozwoli na poznanie nowych umiejętności, co w czasie późniejszym usamodzielnia czytelnika i da mu zadowolenie. Naszym zadaniem jako bibliotekarzy powinno być wykształcenie aktywnego użytkownika, przełamanie barier w komunikacji z użytkownikiem. Z badań wynika, że czytelnicy bardzo cenią sobie informację uzyskaną bezpośrednio od bibliotekarzy.

16. Z przeprowadzanych badań wynika, że powinna nastąpić poprawa współpracy biblioteki z kadrami dydaktycznymi. Pożądane jest utrzymywanie przez bibliotekarzy stałych kontaktów z prowadzącymi zajęcia, uzyskiwanie przez nich informacji o zmieniających się programach nauczania, wymaganiach stawianych studentom oraz informowanie kadry nauczającej o nowościach wydawniczych.

Nie powinny nas dotyczyć uwagi krytyczne, raczej mogą być one siłą napędową do podnoszenia jakości naszej pracy. Powinniśmy być otwarci na innowacje i zmiany. Pamiętajmy, że obok uwag dotyczących propozycji usprawnienia pracy w bibliotece pojawiły się też pozytywne uwagi na temat Biblioteki Jagiellońskiej. Zostało to sformułowane przez czytelników w odpowiedziach: *tak w ogóle to jesteście świetni:)), w dużej mierze jestem zadowolona, nie mam problemów ze znalezieniem interesujących mnie książek w danej tematyce, nawet jeżeli nie znam autora czy tytułu, choć czasem wkurza mnie brak danej pozycji, bo zagubiona, niedostępna lub wypożyczona, to i tak lubię tu zaglądać, lubię te stare mury, tu wchodzi się do innego świata.*

Ankieta pozwoliła nam na zapoznanie się z potrzebami użytkowników. Sprostanie wszystkim wymogom i oczekiwaniom respondentów nie będzie łatwe, ale część z nich można będzie szybko wprowadzić w życie. Przeprowadzone badania pomogą nam w doskonaleniu systemu jakości usług oraz w zacieśnianiu współpracy z użytkownikami.

Podsumowanie

W artykule przedstawiono analizę wyników badań ankietowych, przeprowadzonych wśród użytkowników Komputerowego Katalogu Zbiorów Biblioteki Uniwersytetu Jagiellońskiego. W ankiecie wzięło udział 1259 respondentów. Z przeprowadzonych badań wynika, że respondenci bardzo często korzystają

z Komputerowego Katalogu Zbiorów Biblioteki UJ. Czytelnicy najczęściej wyszukują dokumenty przez *autora* i *tytuł*. Jednak bardzo często, nie znając tytułu, wykorzystują inne możliwości wyszukiwania. Wyszukiwanie przez *hasła przedmiotowe* znalazło się na trzecim miejscu przed *słowami kluczowymi*. W jednym z pytań pozostawiono możliwość swobodnej wypowiedzi. Ankietowani wykorzystali tę opcję do zamieszczenia uwag dotyczących organizacji pracy w Bibliotece Jagiellońskiej. Przeprowadzone badania mogą przyczynić się do doskonalenia jakości usług w bibliotece oraz zacieśnianiu współpracy z użytkownikami.